

PsyMag

Entreprises

SOMMAIRE



02 | **LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL,
UN SUJET STRATÉGIQUE POUR LES ENTREPRISES**
Le point sur... | **Célia BADET**
Directrice du Développement France Psya

DOSSIER SPÉCIAL : L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL A DISTANCE

03 | **LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PSYA**
Focus sur...

04 | **L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PAR TÉLÉPHONE,
CONCRÈTEMENT, COMMENT ÇA SE PASSE ?**
Cas pratique | **Simon DUPÉ**, Coordinateur
du Service Social Psya

05 | Entretien avec.. | **Isabelle BUONO**, Responsable des
Ressources Humaines en charge du Plan de Solidarité
Active VEOLIA Environnement

06 | **DE LA PRÉVENTION DES RPS À L'AMÉLIORATION DE
LA QVT... PARCOURS D'UNE ENTREPRISE QUI
S'(E PRÉ)OCCUPE DE LA SANTÉ DE SES SALARIÉS**
témoignage | **Françoise Perrier**, DRH
d'Adapei-Nouvelles Côtes d'Armor

07 | **RISQUES PSYCHOSOCIAUX
& QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL EN 2018
RETOUR EN CHIFFRES...**

LES NEWS
DE PSYA

N°19

Psya

P.08 - À NOTER DANS VOS AGENDAS

Événements, formations inter et sessions web à venir



LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, UN SUJET STRATÉGIQUE POUR LES ENTREPRISES



Célia BADET

Directrice du Développement
France Psya

Le contexte socio-économique des entreprises ainsi que leurs enjeux entraînent l'émergence de nouveaux modèles d'organisation et de management qui nécessitent eux-mêmes le développement de nouvelles intelligences.

Les évolutions du monde du travail sont inhérentes aux évolutions socio-économiques.

Les entreprises et leurs salariés se retrouvent dans un environnement volatile, incertain, complexe et ambigu.

Les changements sont rapides, plus difficiles à prédire, fréquents et complexes.

Ces situations obligent l'entreprise à se réinventer constamment. L'organisation pyramidale traditionnelle des entreprises est dorénavant trop rigide pour faire face à ces événements. Elles ont besoin de plus d'agilité, de fluidité, de transversalité, et de modes de fonctionnement qui facilitent la collaboration, l'innovation et l'émergence d'une intelligence collective solide. Ces évolutions doivent s'accompagner d'un développement de nouvelles compétences individuelles et

collectives pour pouvoir faire émerger de nouvelles formes d'interrelations et de coopération axées sur la co-responsabilité, la confiance et l'autonomie.

Les entreprises doivent faire face à cette situation tout en favorisant le bien-être de leurs collaborateurs

Toutes ces évolutions à la fois collectives, organisationnelles et individuelles ne se décrètent pas et renvoient à des processus complexes où de multiples dynamiques entrent en jeu. Le développement de nouvelles compétences relationnelles et émotionnelles est le résultat d'un cheminement individuel et collectif, mais ne se décrète pas et ne peut devenir des injonctions d'une direction vers les collaborateurs.

Transformer un modèle d'organisation revient à faire évoluer certains paradigmes.

Aussi faut-il partir d'un nouveau projet commun et accompagné, afin qu'il fasse sens pour tout un chacun. En commençant par une plus grande transparence sur la réalité et les contraintes de l'organisation, en menant une réflexion sur les valeurs, l'identité d'entreprise, les rôles de chacun pour définir un objectif et une vision commune de l'organisation.

En clair, il convient de créer un véritable collectif, et un cadre de travail juste et partagé, dans lequel chaque personne s'implique et s'investit. Les organisations performantes des prochaines décennies mettront l'humain au cœur de leur stratégie ou ne seront pas.

Psya propose un accompagnement sur-mesure...

Nous commençons par comprendre l'histoire, la culture de l'entreprise et sa maturité au sujet de la prévention et du bien-être. Quand elles partent d'une feuille blanche, nous les aidons à construire et structurer les bases

de leur système de prévention et à assurer les aspects réglementaires, notamment en réalisant un diagnostic RPS et un plan d'actions réaliste. Pour celles qui ont déjà bien avancé sur ces sujets, et qui souhaitent s'inscrire dans une démarche pro-active, nous les accompagnons dans la définition de leur vision du bien-être au travail en les aidant par exemple à implanter des cellules internes dédiées à la QVT. Un collectif reconnu et formé, en capacité de porter un dialogue transversal durable sur la QVT et la construction d'un fil rouge aux côtés des principales parties prenantes (DRH, Direction, CHST, médecin du travail). Les actions qui en découlent doivent impérativement être portées et soutenues par la direction : elles peuvent être très concrètes et toucher le travail au quotidien, ou bien relever de la formation ou de l'accompagnement managérial. De plus en plus souvent, il arrive que les comités de direction, sensibilisés aux enjeux de la QVT s'emparent du sujet et en font un objet de réflexion sur leur modèle de gouvernance et de management.

La QVT est encore trop souvent perçue comme une notion anecdotique, alors qu'il s'agit d'un sujet stratégique. Elle a vocation à faire évoluer et bouger l'organisation. ●

Créé il y a plus de 20 ans, le cabinet Psya est spécialisé dans la prévention de la santé mentale et des risques psychosociaux et dans l'amélioration de la qualité de vie personnelle et professionnelle.



LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

PSYA

Le service d'accompagnement social du cabinet PSYA a été créé en décembre 2012 pour répondre à un besoin exprimé par un client soucieux de compléter le dispositif d'écoute psychologique mis en place. Fort du constat des difficultés sociales rencontrées par un certain nombre de ses salariés au niveau national, le choix d'un service social interentreprises à distance a semblé la meilleure des opportunités pour offrir à chacun une même disponibilité, qualité d'écoute et d'accompagnement.

Depuis, le service s'est structuré, pour proposer à chaque salarié (plus de 400 000) une prise en charge qualitative de sa situation individuelle, par un professionnel diplômé du DEASS (Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Sociaux).

Une prise en charge à distance

Pour favoriser l'équilibre social du salarié, l'assistant de service social (l'ASS) intervient sur des problématiques tant personnelles que professionnelles, par un travail d'écoute, d'information, d'accompagnement, de médiation et d'orientation. Ce travail s'effectue à distance par téléphone, ce qui offre une plus grande rapidité de prise en charge et une flexibilité pour le salarié. A chaque nouvelle demande, un référent est attribué. Des rendez-vous réguliers sont proposés au salarié par le référent jusqu'à stabilisation de sa situation. Le cas échéant, l'ASS fait le lien avec les partenaires externes du territoire (service sociaux de proximité, institutions, associations spécialisées...) mais aussi avec les interlocuteurs privilégiés internes

“ L'accompagnement des problématiques sociales par téléphone offre une plus grande rapidité de prise en charge et une grande flexibilité pour les salariés.”

à l'entreprise (médecine du travail, service RH, managers, CE...) tout en respectant le code de déontologie de la profession, soumise au secret professionnel. L'équipe est également à l'écoute de managers ou RH en demande d'un appui technique sur des thématiques sociales.

Sur site

En complément de l'accompagnement social à distance proposé, il nous paraît cohérent de proposer des permanences sociales sur site à une fréquence déterminée avec le client. Ces deux approches complémentaires, à distance et sur site, nous permettent de développer notre qualité de service en favorisant les relais entre le référent à distance et le professionnel de permanence.

Des actions d'information et de sensibilisation collectives

Toujours dans la volonté de proposer une approche complète, les professionnels de l'équipe sont en mesure de faire émerger au sein de l'entreprise, de par leur diagnostic, un besoin de sensibilisation collective sur des thématiques précises comme l'accès au logement, la gestion budgétaire, la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé... La présentation est assurée par un professionnel du service, avec le

concours de partenaires externes le cas échéant, et adapté au public visé.

Pour répondre aux attentes des salariés et des entreprises

Enfin pour rester au plus près des attentes du client, nous présentons à fréquence régulière des reportings quantitatifs et qualitatifs respectant l'anonymat des salariés. Ces temps d'échanges sont une opportunité pour le client de mieux connaître l'ensemble des difficultés rencontrées par ses collaborateurs et les leviers actionnés par les ASS. Pour PSYA, il s'agit d'être force de proposition en s'appuyant sur notre expertise dans l'accompagnement des entreprises dans la prise en compte des difficultés sociales de leurs collaborateurs. ●





L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PAR TÉLÉPHONE, CONCRÈTEMENT, COMMENT ÇA SE PASSE ?



Simon DUPÉ
Coordinateur
du Service Social **Psya**

Monsieur X est un salarié qui fait appel pour la première fois à un service social, sur conseil de son manager. Le premier contact téléphonique nous permet de présenter le fonctionnement du service et de recueillir les premières informations concernant sa situation.

En situation de surendettement, il a été expulsé d'un logement dont il était locataire avec sa femme sans emploi. Sans autre solution, Le couple dort à l'hôtel depuis une semaine mais il n'a aujourd'hui plus les moyens de financer la chambre.

Lors de nos entretiens téléphoniques, le salarié trouve un espace de parole pour exposer et réfléchir à sa situation. Un travail d'écoute et d'analyse permet de recueillir les éléments nécessaires à la compréhension de sa situation et de définir ensemble un plan d'action. L'objectif prioritaire est de pouvoir assurer un toit au couple pour qu'il puisse vivre dans les meilleures conditions possibles tout en garantissant le maintien dans l'emploi de Monsieur. Nous effectuons ensemble les démarches nécessaires à un relogement. Cependant, les délais de réponses sont souvent longs. Dans l'attente nous sollicitons le fond social de son employeur en motivant

notre demande par une évaluation de la situation. Grâce à l'aide financière accordée par le fond social le couple peut se maintenir à l'hôtel.

Le second objectif est le budget. Nous accompagnons le couple dans la constitution d'un dossier de surendettement afin de revenir à un équilibre budgétaire et de favoriser le retour dans un logement stable.

L'accompagnement se déroulera sur plusieurs entretiens téléphoniques qui nous permettront de faire le point sur l'avancée de la situation, de s'assurer que les démarches sont réalisées et permettent une amélioration de la situation. Un lien avec les partenaires et le fond social de l'entreprise est également assuré. Nous accompagnerons la famille jusqu'au rétablissement de sa situation, dans le respect de la déontologie de la profession d'assistant de service social. ●





Isabelle BUONO

Responsable des Ressources Humaines en charge du Plan de Solidarité Active
VEOLIA Environnement

Pouvez-vous nous expliquer ce qu'est le plan de solidarité active ?

Le plan de solidarité active s'inscrit dans les valeurs sociales et sociétales, constitutives de l'ADN de Veolia. Il est né en 2008, suite à une série de demandes d'aide formulées par des salariés pour faire face aux aléas de la vie, tant sur le plan financier (hausse des prix des biens de consommation courante) que de l'hébergement (durcissement des règles d'accès au marché locatif). C'est pourquoi, face à ces situations, Veolia a décidé d'adopter, avec l'appui des partenaires sociaux, une série de dispositions communes. La première d'entre elles a consisté à mettre en place un SVP social par le biais d'une plateforme « Allô solidarité ».



Comment s'intègre la plateforme « Allô solidarité » dans le Plan de Solidarité Active ?

La plateforme « Allô solidarité » est accessible 24h/24, 365 jours par an, via un numéro vert gratuit et en toute confidentialité. Sa gestion a été confiée à un prestataire extérieur spécialisé dans l'accompagnement social et psychologique, aguerri aux différentes typologies de situations rencontrées.

En effet, quelles que soient les solutions collectives déjà mises en place au sein de l'entreprise, ces situations individuelles appellent souvent des solutions d'urgence. C'est en particulier le cas, lorsqu'il faut procéder à une mise en sécurité physique et/ou psychologique des bénéficiaires voire de leur famille. Dès la réception d'un appel, une analyse synthétique de la situation du demandeur est réalisée et des premières mesures d'accompagnement sont proposées. Suit la mise en oeuvre d'actions nécessaires à un rétablissement pérenne.

C'est par la réactivité, l'expertise et l'implication de ces spécialistes que le dispositif "Allô solidarité" peut accompagner au mieux les personnes dans le besoin.

Comment intervient le fonds d'intervention sociale créé à travers l'association « Vivons solidaires » ?

L'association « Vivons solidaires » a été créée afin de palier à des situations auxquelles les structures nationales ne peuvent pas répondre avec réactivité. Toujours basée sur une approche sociale et sociétale, l'association vient en complément de la plateforme. Elle rassemble des experts internes mais aussi externes, venus d'horizons différents afin de pouvoir proposer les réponses les plus pertinentes au regard des situations spécifiques rencontrées. Une approche participative au service de tous qui a prouvé son efficacité. ●



TÉMOIGNAGE

DE LA PRÉVENTION DES RPS À L'AMÉLIORATION DE LA QVT...

PARCOURS D'UNE ENTREPRISE QUI S'(E PRÉ)OCCUPE DE LA SANTÉ DE SES SALARIÉS



Françoise PERRIER

DRH

d'Adapei-Nouvelles Côtes d'Armor

Adapei-Nouvelles a une grande tradition de dialogue social. Vous mettez en place de nombreux accords sur la santé de vos salariés...

Cette culture d'entreprise qui se traduit par une forte implication en santé est également influencée par notre secteur d'activité. En effet, les 1400 salariés de notre établissement médico-social accompagnent des personnes en situation de handicap physique et mental. Ce sont des métiers de plus en plus exigeants. A partir de 2010, nous avons négocié des accords sur la santé de nos salariés. Dans un premier temps, nous avons formé 90 collaborateurs « sentinelles », notamment des élus de nos 10 CHSCT, chargés d'alerter la direction des ressources humaines quand ils détectent le cas d'un collègue qui ne va pas bien. Dans ce premier accord, il était également prévu pour ce salarié en difficulté des entretiens avec un psychologue clinicien du cabinet Psya. Nous avons également établi un diagnostic pour déterminer comment le risque psychosocial était perçu.

“Dans tous nos accords d'entreprise, nous intégrons la dimension santé.”

En 2013, vous avez fait évoluer votre dispositif pour donner encore plus de place à la santé...

Effectivement, nous avons créé à cette date un comité de suivi prévention santé. Dans tous les accords que nous signons depuis 2010, quels que soient les sujets, il y a une focale sur l'impact santé. Par exemple, dans l'accord égalité hommes-femmes, nous avons prévu un congé paternité en partant du principe que l'arrivée d'un enfant impacte aussi la santé des hommes. En 2018, nous avons élargi le périmètre de ce comité à la qualité de vie au travail.

Et quels sont les nouveaux dispositifs que vous mettez en œuvre ou projets en cours ?

Nous avons relancé un réseau santé en accordant des heures de délégation à nos nouveaux collaborateurs « sentinelles ». Plus exactement, nous avons profité de la négociation d'un accord relatif au dialogue social du fait de la refonte des instances représentatives (ordonnances Macron) pour proposer à nos organisations syndicales la mise en place de représentants de proximité qui seront chargés notamment d'accompagner les salariés en arrêt maladie, de travailler en amont pour éviter les cas de licenciement pour inaptitudes professionnelles. Nous

sommes de plus en plus confrontés à ces situations d'inaptitude puisque la charge de travail de nos collaborateurs est lourde et génère de l'usure physique face à un public en situation de handicap.

Vous êtes également impliqués dans la reconnaissance des salariés...

Dans notre dernier baromètre social, beaucoup de choses positives ressortaient. Ainsi, 90 % des salariés adhèrent à nos valeurs et se disent engagés dans leur travail. En revanche, parmi les éléments d'insatisfaction relevés par nos salariés, un sentiment de manque de reconnaissance a été mis en exergue, à hauteur de 35 %. Avec Psya, nous travaillons donc sur ce sujet. 109 salariés cadres et non-cadres ont été interrogés pour expliquer ce que signifie pour eux « être reconnu ». Parmi les actions déjà mises en place, nous avons organisé pour nos cadres une conférence scénarisée sur la reconnaissance au travail, avec une troupe de théâtre. L'humour permet de faire passer beaucoup de messages managériaux. ●

Risques psychosociaux & Qualité de Vie au Travail en 2018

Retour en chiffres...

Synthèse de plusieurs rapports et études parus en 2018

Santé mentale au travail : un enjeu de santé publique

17,2 jours d'absence par salarié par an¹



En France, le coût du stress au travail est estimé entre 1,9 et 3 milliards d'euros, incluant soins de santé, absentéisme, pertes d'activité et de productivité²

x 4 Les affections psychiques d'origine professionnelle ont quasi quadruplé en deux ans³

Entre **10 et 30** suicides/an reconnus en AT⁵



Le nombre d'avis favorables des comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles s'est accru de⁴ :



Face à ces constats, quelles réalités subsistent pour la santé mentale des salariés en France ?



7 salariés sur **10** jugent leur travail fatigant nerveusement⁶



des actifs occupés sont aujourd'hui exposés à

3 facteurs de RPS⁷



La France fait partie des pays présentant un niveau élevé d'intensité en termes de contraintes de rythme et d'exigence émotionnelle⁸



La nécessité d'une démarche de prévention : des entreprises de plus en plus engagées ?



des entreprises répondantes sont « **tout à fait d'accord** » pour définir la prévention comme une conviction de la direction



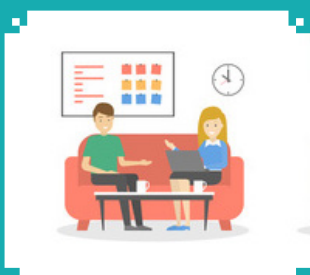
comme un « **moyen de réduire l'absentéisme** »



comme « **un moyen d'améliorer le climat social** »⁹

9 entreprises sur **10** font appel à **des spécialistes extérieurs** (services de santé au travail, intervenants en prévention, cabinets conseil,...) pour les accompagner dans l'amélioration de la santé et la QVT de leurs salariés¹⁰

Quels sont les leviers possibles d'une démarche de prévention ?



La question de la QVT est un déterminant essentiel pour prévenir l'absentéisme
40% des répondants identifient la QVT comme déterminant majeur de leur absence¹¹

Près d'**1** salarié sur **2** ne se sent pas reconnu dans son travail¹²
LA RECONNAISSANCE

L'**AUTONOMIE** au travail, la **CONVIVIALITÉ** entre collègues, les **HORAIRES ADAPTÉS** sont les principales sources de motivation des salariés¹³

À NOTER DANS VOS AGENDAS

NOS ÉVÉNEMENTS

Les Matinales en région

- 7 mars / Lyon
Les groupes d'expression en contexte de transformation
- 4 avril / Lyon
Le soutien psychologique en milieu professionnel

Les Ateliers à La Défense

- 29 mars / Paris La Défense
Regards croisés sur le harcèlement sexuel en milieu professionnel
- 12 avril / Paris La Défense
Salariés en situation de handicap : des stéréotypes à l'inclusion professionnelle

RETROUVEZ ÉGALEMENT PSYA LORS :

Du salon PREVENTICA PARIS
du 21 au 23 mai



Plus d'infos sur :

www.psy.fr

PSYA, PRÉVENTION EN SANTÉ MENTALE, RISQUES PSYCHOSOCIAUX & AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET PERSONNELLE

Psy.fr est un cabinet spécialisé en prévention de la santé mentale, des risques psychosociaux et d'amélioration de la qualité de vie professionnelle et personnelle depuis 1997.

Aujourd'hui, plus de 90 collaborateurs salariés de l'entreprise – Psychologues Cliniciens, Assistants des Services Sociaux, Consultants RH, Coachs certifiés en management, Médiateurs certifiés, Victimologues, Psychologues du Travail, Psychologues Sociaux, Sociologues, Chargés de Comptes, Responsable Qualité, Chargés de Communication,... – tous conscients des enjeux liés à la santé mentale, interviennent en collaboration avec tous les acteurs du secteur de l'assurance et de l'entreprise sur :

ÉCOUTE & ACCOMPAGNEMENT

- Soutien psychologique
- Accompagnement social
- EAP
- Aide au retour au travail
- Accompagnement des situations d'urgence
- Accompagnement des salariés aidants
- Assistance aux managers
- Notre Cellule d'Accueil et d'Orientation
- Coaching santé



FORMATION

- Prévenir les risques liés à l'hyperconnexion
- Accompagner une personne en situation d'aidant
- Analyser et prévenir l'absentéisme
- Accompagner le retour au travail après une absence de longue durée
- Réguler la surcharge de travail
- Manager en développant la QVT de son équipe
- ...

AUDIT & CONSEIL

- Mise en place de politiques de prévention des RPS et de démarches SQVT
- Accompagnement des réorganisations
- Gestion de crises organisationnelles
- Prévention de l'absentéisme

Éditeur : PSYA – Paroi Nord de la Grande Arche de la Défense | 1, Parvis de la Défense | 92044 Puteaux - **Directeur de publication :** Jean-Marie GOBBI, gérant-fondateur de Psy.fr
Date de parution : Février 2019 - **Mise en page :** Studio Version 2

Ont contribué à ce numéro au sein de Psy.fr : Célia Badet, Directrice du développement – Simon Dupé, Coordinateur du service social – Karine Herr, Chargée de Communication et Marketing – Maria Ouazzani, Responsable Développement & Innovation – Sofia Pereira

Remerciements à nos partenaires réseau : Isabelle BUONO, Responsable des Ressources Humaines en charge du Plan de Solidarité Active VEOLIA Environnement – Françoise PERRIER, DRH Adapei-Nouvelles Côte d'Armor

Pour plus d'informations, contactez-nous par email à communication@psy.fr

Paroi Nord de la Grande Arche de la Défense
1, Parvis de la Défense | 92044 Puteaux
Tél. : 01 46 92 36 36

www.psy.fr

